

# 大葉大學華語教學中心服務品質評鑑辦法

108年11月25日華語教學中心會議通過

109年09月18日華語教學中心會議通過

- 第一條 為提升本中心服務品質，增進行政效能，以期有效支援校務之整體運作與發展，特依「大葉大學行政品質評鑑辦法」規定，訂定「大葉大學華語教學中心服務品質評鑑辦法」(以下簡稱本辦法)
- 第二條 本辦法每年實施一次，每年評鑑項目採納期程為前一年度之1月1日至12月31日止。
- 第三條 為辦理服務品質評鑑事宜，本中心設置「服務品質評鑑委員會」(以下簡稱本委員會)。本委員會由國際處處長、國際語言中心主任、國際語言中心教學與設備組組長、通識教育中心主任、教學與資源中心主任組成之。本委員會由國際語言中心主任擔任召集人並為會議主席。召集人不能出席時，由出席委員互選一人擔任會議主席。
- 第四條 本中心服務品質評鑑之項目如下：
- 一、各單位配合校務發展計畫、校務評鑑之達成程度及執行成效。  
配合項目內容由秘書室另訂之。
  - 二、共同評鑑項目：
    - (一) 公務環境
      1. 整體辦公環境之改善
      2. 人員與指標系統
      3. 辦公安全環境
    - (二) 人員素質
      1. 教學專業與輔導服務
      2. 進修研習和教育訓練
      3. 行政、教學、輔導服務滿意度調查
    - (三) 行政流程管理
      1. 執掌與工作劃分
      2. 業務流程、時效、正確及合理性
      3. 公文品質
    - (四) 業務資訊處理
      1. 業務 e 化及資訊公開
      2. 網頁管理
    - (五) 業務表現與創新
      1. 單位表現
      2. 業務創新

三、個別評鑑項目：

中心自行列出最主要之業務項目，於每項業務項目下，設計具體之績效指標，並應檢附數據資料，詳細說明業務項目之成效內容。

第五條 依本辦法實施評鑑時，中心主管應迴避擔任該單位評鑑之評鑑委員。

第六條 本中心服務品質評鑑之作業程序如下：

一、應於受評鑑當年度五月底前完成自我評鑑，並向本委員會提出「服務品質評鑑表」。本中心「服務品質評鑑表」由本委員會另訂之。

二、本委員會委員得分組赴本中心現場訪視，並請本中心作說明，於進行評鑑當年度六月底前完成複評部分。

三、本委員會將評鑑結果與改進建議陳報校長後，送交本中心作為改進參考。

四、本中心對於本委員會之改進建議，應於當年度九月底前提出具體之改進措施與執行成效。

第七條 本中心服務品質評鑑結果，待予公布。

第八條 本辦法經中心會議通過後公布施行，修正時亦同。